UNIDADE 2

Gestão do Processamento do Pedido

Objetivos específicos de aprendizagem

Ao finalizar esta Unidade, você deverá ser capaz de:

- Definir e explicar a Gestão do Processamento do Pedido, suas etapas e sua importância para a logística; e
- Conceituar informação e explicar como é realizada a Manutenção da Informação.

Definição de Gestão do Processamento do Pedido

Caro estudante,

Na primeira Unidade, você estudou que as atividades de logística são estabelecidas com base no Nível de Serviço, por isso ele se encontra no centro do processo e cada uma das suas três atividades – Gestão do Processamento do Pedido, Gestão de Transporte, Gestão de Estoque – se relacionam com outras atividades complementares, como a de Manutenção da Informação. Nesta Unidade, você saberá como a atividade Gestão do Processamento do Pedido processa um pedido sob a ótica da logística, a sua definição e a de suas etapas.

Cabe ao administrador, conforme você verá, a partir do recebimento de um pedido do cliente, administrar e planejar as atividades da organização para atender ao pedido feito, pois ele representa não apenas a eficiência operacional da organização e possível redução de custos, mas também a imagem da organização. Que responsabilidade para você, futuro administrador!

A atividade complementar Manutenção da Informação não será tão aprofundada por ser uma área muito específica, no entanto, será dada ênfase aos tipos de sistemas que estão disponíveis à área da logística. Vamos, pois, aos estudos!

A logística é uma sequência de atividades que visa atender ao cliente. Dessa forma, a primeira etapa da logística é a do Processamento do Pedido, pois é por meio dele que o cliente inicia seu pedido.

Apesar de o custo gerado pelo Processamento do Pedido ser pequeno frente ao custo gerado pelo Transporte e pelo Estoque, ele, muita vezes, **representa a imagem da organização** e tem a função de marketing. Quase todos nós já passamos pela situação na

qual ligamos para uma organização e uma secretária nos atende com má vontade, sem nenhuma atenção ou conhecimento, passando uma péssima imagem da organização e, até mesmo, contribuindo para desistirmos da compra. Isso também ocorre em balcões de atendimento de lojas, não é verdade? Quantas vezes nos tratam mal e acabamos desistindo de comprar na loja mesmo que ela tenha melhor preço e qualidade?

Aliado a isso, um atraso no Processamento do Pedido pode inviabilizar o tempo global da operação, o Tempo do Processamento do Pedido estudado na Unidade 1, lembra-se?

Um pedido preenchido de maneira indevida, como os dados de endereço e de faturamento incorretos, entre outros, pode causar diversos transtornos para a organização. Acarretando, até mesmo, na devolução do produto à organização.

O Processamento do Pedido pode ser dividido, para cada venda realizada, nas seguintes atividades: Emissão, Transmissão, Verificação, Processamento.

A **Emissão** é o início do Processamento do Pedido, nessa fase, logo após a negociação, é feita a formalização do pedido. Para que essa formalização seja feita, duas etapas devem ser realizadas: a obtenção das informações sobre os produtos ou os serviços solicitados e o preenchimento do pedido. Na etapa de obtenção das informações, são coletados os dados básicos do cliente e verificado se há contrato de venda para dele retirar a maior parte das informações. A etapa de preenchimento do pedido pode ser realizada de duas formas: manual e eletrônica. Apesar do grande avanço da informática, ainda vemos muitas organizações brasileiras utilizando Blocos de Pedidos, que devem ser preenchidos à caneta em três ou até mais vias.

Nesta seção, as explicações são apresentadas para uma organização que opera com sistema de emissão de pedidos de forma manual, pois no sistema informatizado, muitas das etapas apresentadas são realizadas de forma automática pelo computador. No entanto, para entender como automatizar o Processamento do Pedido, devemos primeiramente entender como ele funciona manualmente.

Na etapa de **Transmissão/Entrada**, as folhas do Bloco de Pedidos devem ser enviadas para a organização para sua posterior digitação em sistema de computadores. A partir dessa digitação, é possível seguir para a terceira etapa que é a de **Verificação**. A etapa de Transmissão pode ser dividida ainda em duas etapas: transmissão e digitação.

Podemos exemplificar esse processo da seguinte maneira: imagine que um vendedor está percorrendo uma região do interior de posse de um Bloco de Pedidos e leva uma semana, de segunda-feira a sexta-feira, para atender a algumas cidades. Dessa forma, ele somente retornará à organização na outra segunda-feira com o Bloco de Pedidos contendo os pedidos que ele conseguiu fechar naquela semana. Se tudo der certo, os pedidos somente serão processados sete dias após a sua solicitação pelo cliente, ou seja, sete dias perdidos no ciclo do Processamento do Pedido. Somamos a isso o fato de a letra do vendedor não ser perfeita e poder induzir o digitador a erros ou, ainda, faltarem informações importantes, forçando o vendedor a voltar até o cliente para resgatá-las, entre outras coisas.

A etapa **Verificação** inicia após a transmissão e a digitação do pedido, visando aprovação ou não da venda. Para tanto, algumas etapas devem ocorrer, como a verificação do *status* do cliente na organização, a verificação de crédito e outros. Assim, o responsável deve analisar o *status* do cliente dentro da organização, por exemplo, se ele tem pendências jurídicas ou pendências de crédito não honradas, se já é cliente da organização e há quanto tempo o é, se possui contratos de longo prazo, entre outros. Esses dados poderão subsidiar a aprovação de crédito ou mesmo cancelar a venda para o cliente.

Caso seja ofertado crédito no contrato de venda, o responsável deve verificar com as instituições financeiras a situação do cliente a fim de conceder-lhe o empréstimo. Essa etapa, às vezes, é demorada e pode comprometer o tempo de Processamento do Pedido.

Por fim, cada organização pode ter seus próprios procedimentos, além dos que aqui citamos.

No meio eletrônico, as etapas de Emissão, Transmissão e Verificação se fundem, tendo em vista que o Bloco de Pedidos desaparece e o pedido é digitado diretamente na tela de um sistema de

computador. Esse sistema faz a entrada, o envio e, automaticamente, salvo exceções, faz a verificação dos dados do pedido, emitindo ao final a autorização ou não de venda. Além disso, muitos desses sistemas já estão estruturados como sistemas que acompanham e ordenam o fluxo, disparando todas as ações necessárias aos departamentos competentes para que o Processamento do Pedido possa fluir na organização.

Caro estudante, faça uma pausa e reflita sobre a operação de um sistema desse tipo em uma organização pública. Pontue quais seriam os ganhos que ela poderia obter em termos de facilidade de gestão, de economia de custos e de confiabilidade de informações.

No **Processamento** ocorre a parte física do Processamento do Pedido, ou seja, o processo de deslocamento e de acompanhamento da carga. Algumas etapas são realizadas nessa atividade: a Manutenção do Estoque, a Emissão de Documentos, a Autorização para Embarque, o Rastreamento do Produto e o Relacionamento com os Clientes.

Muitas dessas atividades atualmente são realizadas por meio da Tecnologia da Informação (TI), por isso é importante a Atividade de Apoio Operacional da logística denominada Manutenção da Informação.

A Manutenção do Estoque ocorre após ter sido aprovado o Processamento de Pedido, a organização deve verificar se possui estoque para atender ao cliente. Caso tenha estoque, ela emite uma ordem para a retirada do produto do estoque a fim de enviá-lo ao cliente, rapidamente. Caso não possua estoque, a organização deve dar ordem de produção e fazer uma previsão de término de produção para em seguida informar ao cliente se o prazo pré-combinado poderá ou não ser cumprido.

Na atividade Emissão de Documentos são gerados e tratados os seguintes documentos: Nota Fiscal, Fatura e Duplicata, pois para cada pedido autorizado, a organização deve emitir Nota

Fiscal relativa ao produto a ser transportado. Vale ressaltar que, independentemente do modal de transporte empregado, a carga deverá, sempre, ter uma Nota Fiscal correspondente. Embora não seja foco desse estudo a discussão de cada um desses documentos, para efeito de esclarecimento, a seguir, você encontrará uma breve descrição de cada um deles:

- A **Nota Fiscal** pode ser definida como o documento que comprova a existência de um ato comercial, compra e venda de mercadorias ou de prestação de serviços. Tem a necessidade maior de atender às exigências do Fisco quanto ao trânsito das mercadorias e das operações realizadas entre adquirentes e fornecedores.
- A **Fatura** é o documento que comprova a venda a prazo. Em uma mesma fatura podem ser incluídas várias notas fiscais.
- A **Duplicata** tem esse nome por ser uma cópia da fatura, é um título de crédito resultante da venda mercantil ou da prestação de serviços. Trata-se, portanto, de um título causal. Na duplicata existem dois atores importantes: Sacador (emitente, vendedor) e Sacado (comprador, devedor, aceitante). A lei permite a emissão de várias duplicatas para uma mesma fatura, mas não é concebido a emissão de uma duplicata para várias faturas.

Na atividade Autorização para Embarque, é fundamental a emissão do Conhecimento de Embarque, que possui informações relativas às mercadorias transportadas, ao remetente, ao destinatário e ao valor do frete contratado. Ele é emitido pela companhia transportadora que atesta o recebimento da carga, as condições de transporte e a obrigação de entrega das mercadorias ao destinatário legal no ponto de destino preestabelecido, conferindo a posse das mercadorias.

Caso a organização não possua sua própria frota, ela não é responsável por emitir o Conhecimento de Embarque, mas sim por solicitar o transporte, a sua emissão e verificar se ele está de acordo com o solicitado. Esse documento é, ao mesmo tempo, um recibo de mercadorias, um contrato de entrega e um documento de propriedade,

constituindo, assim, um título de crédito. Esse documento receberá denominações de acordo com o meio de transporte a ser utilizado. Assim, temos as seguintes denominações: Embarque Ferroviário (Conhecimento Ferroviário de Transporte (CFT)), Embarque Rodoviário (Conhecimento Rodoviário de Transporte (CRT)), Embarque Marítimo (Bill of Lading (B/L)), Embarque Aéreo (Airway Bill (AWB)), Embarque Multimodal (Conhecimento Multimodal de Transporte de Cargas (CMTC)).

Vale lembrar: ainda que não seja foco deste estudo, caso o embarque seja destinado ao mercado externo, documentos de exportação devem ser providenciados.

Na atividade Rastreamento de Produtos ocorre todo o processo de acompanhamento da carga, desde sua saída da fábrica até sua entrega no local final indicado em contrato pelo cliente. Para tanto, a organização deve usar sistemas computacionais que registram evento a evento a movimentação da carga no menor espaço de tempo possível. Quanto menor o espaço, obviamente, melhor a qualidade da informação.

Para o Transporte, muitas transportadoras vêm usando o sistema de rastreamento por satélite, principalmente no modal rodoviário e no ferroviário. Nesse sistema, o veículo possui um equipamento que emite um sinal captado por um conjunto de satélites que consegue identificar a posição do veículo e enviar esta informação para a organização que a vê em um mapa digitalizado.

Com esse sistema, a organização aumenta, em muito, a segurança da carga, sobretudo no modal rodoviário, pois as rotas são predefinidas antes da viagem. Nesse caso, se o veículo seguir outra rota, existe um forte indicativo de que está em processo o roubo do veículo e da carga. De posse dessa informação, a organização aciona a polícia para que ela possa intervir o mais rápido possível.

A atividade Relacionamento com os Clientes prevê a criação de canais de comunicação que possam dar e receber pedidos de informações de maneira exata para o cliente. Essa função pode ser exercida por meio de um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou por sistemas baseados na internet, que devem sempre responder, no mínimo, em que ponto do Ciclo do Pedido se encontra a mercadoria e qual a sua previsão de entrega. Essa área tem uma função de marketing muito importante, pois é ela que lidará diretamente com o cliente, possibilitando, assim, a construção de sua impressão em relação à organização. Em uma situação proativa, essa área pode evitar muitos problemas e, até mesmo, contendas judiciais.

Manutenção da Informação

Você pôde entender até este momento que o Processamento do Pedido é eminentemente o controle de informações ao longo do processo logístico, assim sendo, é necessário que você aprenda ainda o que é informação e como você deve mantê-la. Vamos começar então o estudo sobre a Manutenção da Informação.

A Manutenção da Informação é uma função vital dentro da logística, por isso todas as informações que envolvem completamente o processo logístico devem ser trocadas de forma segura e rápida. Mas não devemos confundir Manutenção da Informação com sistemas de computador, apesar de o computador ser hoje o maior aliado dessa atividade, pois sem os computadores seria impossível movimentar tantas informações globalmente como se faz hoje.

Para entender a Manutenção da Informação, você deve primeiramente entender que informação é um dado bruto manipulado em um tempo adequado para ser usado por alguém que tenha necessidade dele. Esse processo pode ser visto, a seguir, na Figura 11.

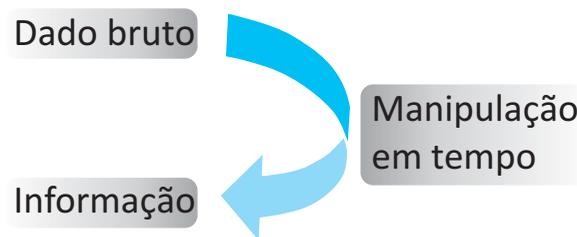



Figura 11: Definição de informação
Fonte: Elaborada pelo autor

Algumas tecnologias aplicadas à Manutenção da Informação são: banco de dados, redes de computadores, internet,

Electronic Data Interchange (EDI)*, código de barras, **etiquetas inteligentes***, digitalização de imagens. A informatização e a automação da Manutenção da Informação para a organização é função mandatória. Dentre os ganhos que a organização pode ter com a informatização e a automação da informação, citamos: ganho de tempo na "manipulação" de dados, maior confiabilidade no trabalho de "manipulação" de dados, agilidade na aquisição dos dados, disponibilidade de informação em qualquer lugar e hora e eficiência operacional.

No entanto, a informatização não é tão fácil como se apregoa em todos os lugares. As maiores dificuldades para a implantação de informatização na organização são: o desconhecimento dos processos da organização, a não padronização dos procedimentos, a falta de investimento em TI ou a crença de que a TI por si só pode melhorar a organização e, ainda, os altos custos de informatização para as pequenas e as médias organizações.

O principal modelo de gerenciamento de logística é denominado Logistics Information and Telecomunications System (LITS), ou Sistema Logístico de Informação e Telecomunicações, que tem as funções de capturar dados básicos, de transferir dados para centros de tratamento e de processamento, de armazenar as informações conforme seja necessário, de tratar os dados e de disponibilizá-los mediante senhas para fornecedores, para clientes e para a própria organização.

Com esse tipo de sistema, a organização espera poder prever, antecipar e planejar todas as operações logísticas, garantindo que elas possam ser rastreadas no tempo necessário e que os produtos possam ser localizados, controlando e relatando as operações executadas.

Outro sistema importante é o Enterprise Resource Planning (ERP), que é um sistema de gestão multimodular que integra as atividades de uma organização para planejar as atividades de produção em razão da demanda. Os mais modernos SIGEs incorporam todas as funções dos LTISs vistos anteriormente.

Temos ainda o modelo Customer Relationship Management (CRM), ou Sistema de Relacionamento com o Cliente, que tem

***Electronic Data Interchange (EDI)** – é uma tecnologia que realiza a troca de dados de forma estruturada e padronizada em uma rede de dados de qualquer protocolo. Com esses protocolos, as organizações podem enviar e receber documentos de forma fácil e segura, por meio de uma rede previamente escolhida. Fonte: Elaborado pelo autor.

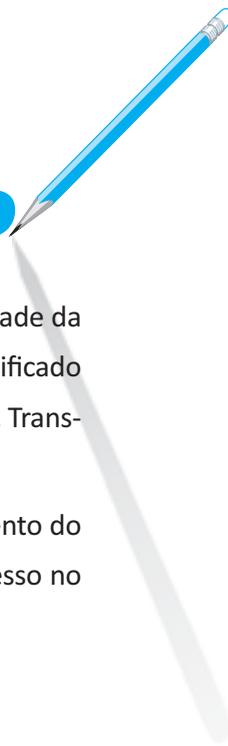
***Etiqueta inteligente** – também conhecida como smart tag ou e-tag, é um microchip capaz de armazenar grande quantidade de informações, como: data de validade, processo de produção, descrição do produto e lote, os quais podem ser acessados por meio de radiofrequência, facilitando o controle do estoque nos armazéns, pois o controle é realizado em tempo real, agilizando a operação, reduzindo os custos, as diferenças físicas e as contábeis. Fonte: Elaborado pelo autor.

a função de tratar cada cliente como ele é, conhecendo suas características e vontades. Assim, a organização entende o que cada cliente necessita, suas restrições logísticas (equipamentos, áreas de manobra, entre outros), entre outros.

O foco desses sistemas é absorver os dados da organização gerando informações necessárias a sua gestão, tendo a confiabilidade de que os dados estão organizados em único sistema que controla as atividades da organização. O seu maior problema são os custos de aquisição e de implantação, geralmente muito altos. Para as organizações que já possuem sistemas implantados, é difícil pará-los para implantar também o ERP sem gerar possíveis traumas a sí.

Nesta Unidade, você estudou uma importante atividade da logística: a Gestão do Processamento do Pedido, tendo verificado que ela pode ser dividida nas seguintes atividades: Emissão, Transmissão, Verificação e Processamento.

Em uma organização pública, o início do Processamento do Pedido pode ser visto como o protocolo de um novo processo no setor correspondente.

Resumindo

Nesta Unidade, você estudou uma importante atividade da logística: a Gestão do Processamento do Pedido, tendo verificado que ela pode ser dividida nas seguintes atividades: Emissão, Transmissão, Verificação e Processamento.

Em uma organização pública, o início do Processamento do Pedido pode ser visto como o protocolo de um novo processo no setor correspondente.

Atividades de aprendizagem

A atividade de aprendizagem faz parte do processo de aquisição do conhecimento, portanto, é uma ação que auxilia, fortalece e possibilita o entendimento do que foi exposto em cada Unidade. Para saber se a atividade que elaboramos desencadeou a aprendizagem esperada, considere os dados coletados da organização escolhida por você na Unidade anterior para responder à seguinte questão:

1. Descreva como é feito o Processamento do Pedido na organização e apresente sugestões para melhorá-lo, incluindo a proposição de novos formulários. Dica: lembre-se do exemplo do setor de protocolo.